

Секция «Социальная психология: проблемы исследования общения»

Поведенческие индикаторы согласия и несогласия в переговорах: вербальный и невербальный аспекты делового взаимодействия

Удавихина Ульяна Андреевна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет психологии,

Санкт-Петербург, Россия

E-mail: uludav@gmail.com

Успешность нашего взаимодействия с людьми зависит от множества факторов, таких как наличие или отсутствие практического опыта, личностных особенностей, предпочтений, установок, менталитета участников переговоров. В настоящее время наиболее актуальной является проблема вербального и невербального общения в ходе взаимодействия, возможность предсказания поведения деловых партнеров по их «языку тела» [3; 5]. Если участники переговоров стремятся к взаимодействию, соответственно, к согласию, означает ли это, что они будут в большей мере использовать позитивные вербальные установки, открытые невербальные жесты? С другой стороны, при жесткой конкуренции будут ли преобладать негативные вербальные установки, закрытые невербальные позы, избегание общения и ограничение вербальных коммуникаций? Итак, основной вопрос заключается в том, возможно ли рассматривать вербальные и невербальные способы передачи информации как индикаторы имплицитного согласия или несогласия?

Мы условно разделили вербальные и невербальные коммуникации на «короткие» и «длительные». Кроме того, структура предложенной классификации вербальных и невербальных средств общения является гибкой и чувствительной к таким особенностям поведения участников переговоров как проявление доверия или недоверия, согласия или несогласия. Ценность ее практического применения может заключаться в более точном определении поведения переговорщиков, и, возможно, предсказании предпочитаемого участниками переговорного стиля. Мы предположили, что:

- 1) при несогласии и напряжении вербальные и невербальные способы передачи информации могут изменяться по времени проявления, по форме изложения, частоте и содержанию.
- 2) «короткие» вербальные коммуникации используются преимущественно в ситуациях напряжения, фрустрации, усиливаясь закрытыми невербальными.

Для проверки перечисленных гипотез в нашем исследовании использовалось сопоставление обобщенных данных из бланков наблюдения супервайзеров, регистрирующих в них проявления вербальных и невербальных коммуникаций и избранного участниками деловой игры стиля ведения переговоров [2]. В исследовании приняли участие 60 студентов, обучающихся в СПбГУ. Средний возраст был равен 20,38 годам ($\Delta = 1,15$). Гендерный состав: 62,5% составляли женщины, а мужчины - 37,5% соответственно.

Регрессионный анализ полученных данных выявил, что «короткие» вербальные коммуникации были использованы преимущественно в напряжённых ситуациях, а также в ситуациях фрустрации, когда участникам не удавалось договориться друг с другом [1; 4]. Короткие обрывистые фразы сопровождали те ситуации, в которых команды нагнетали противостояние. В коротких вербальных коммуникациях проявлялось несогласие, противостояние, сопротивление, избегание, отказ, подозрительность, замкнутость. При этом важно отметить, что это сопровождалось невербальными закрытыми жестами (как осознаваемыми и неосознаваемыми). «Длительные» вербальные коммуникации, в основном,

использовались в тех случаях, когда необходимо было прояснить ситуацию, уточнить намерение партнера или пояснить собственную позицию, заинтересовать партнера в необходимости сотрудничества. Таким образом, в исследовании было показано, что с помощью «длительных» вербальных коммуникаций в большей степени проявляются индикаторы заинтересованности, стремления к взаимодействию и согласия партнеров.

Источники и литература

- 1) Гуриева С.Д., Удавихина У.А. Особенности вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах. // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), №3 (47), 2015, с. 76-85. DOI: 10.12731/2218-7405-2015-3-8
- 2) Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон; пер. с англ. Татьяны Новиковой. 3-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
- 3) Ekman P., Friesen W.V. The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding // *Semiotica*. 1969. Vol. 1. P. 49–98.
- 4) Gurieva S.D., Udavikhina U.A. Negotiating styles in situation of limited resources and ambiguity: “Short” and “Long” communications. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 2015, Vol 6 No 4 S2. PP.109-117. DOI: 10.5901/mjss.2015.v6n4s2p109
- 5) Hauser M., Chomsky N., Fitch W.T. The Faculty of Language: What Is It, Who Has IT, and How Did It Evolve? // *Science*. 2002. Vol. 298. P. 1569–1579. URL: <http://www.chomsky.info/articles/20021122.pdf>